

|   |   |        |             |
|---|---|--------|-------------|
| Denominazione del servizio                                | <b>SERVIZIO DI SUPPORTO AI MEDICI IN FORMAZIONE SPECIALISTICA</b>   | CODICE | 113004DI_05 |
| Descrizione delle caratteristiche principali del servizio | Supporto alla formazione specialistica (ad esempio, carriere, convenzioni, riunioni del Consiglio di Scuola, supporto informativo didattico)  |        |             |
| Dipartimento  | Dipartimento Interdisciplinare di Medicina - DIM  |        |             |
| Unità organizzativa responsabile                          | U.O. Didattica e servizi agli studenti  |        |             |
| Responsabile  | Francesco DE BENEDICTIS   |        |             |
| Destinatari   | SPECIALIZZANDI, DOCENTI   |        |             |
| Contatti  | Affatato Alessandra <a href="mailto:alessandra.affatato@uniba.it">alessandra.affatato@uniba.it</a> , Catacchio Sabino +390805478202 : 6202, De Benedictis Francesco +390805478382 : 6382, De Nicolò Maria Antonia 338 6013079, Lardo Francesco <a href="mailto:francesco.lardo@uniba.it">francesco.lardo@uniba.it</a> |        |             |
| Modalità di accesso al servizio (canali)                  | Ufficio - Mail - Telefono fisso - Cellulare - Chat - Microsoft Teams  |        |             |
| Giorni e orari di apertura degli uffici                   | Lun-Mar-Merc-Gio-Ven 09:30-13:30  |        |             |
| Eventuali costi a carico dell'utente                      | Nessuno   |        |             |
| Modulistica   | Modulistica disponibile sul sito di Dipartimento  |        |             |
| Maggiori informazioni (link utili)                        |   |        |             |

| Dimensione della qualità  | Descrizione Indicatore  | Codice indicatore | Unità di misura/formula di calcolo  | Unità di Misura | Valore di partenza (2020) | Target 2021 |
|---------------------------|---|-------------------|---|-----------------|---------------------------|-------------|
| Accessibilità fisica      | Giorni di apertura al pubblico settimanale  | INDPROC_96        | Giorni di apertura/giorni della settimana   | Percentuale     | 0,6                       | 1           |
| Accessibilità multicanale | Numero di canali di accesso al servizio   | INDPROC_98        | Numero di canali di accesso al servizio   | Numero          | 6                         | 6           |
| Tempestività              | Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social                                  | INDPROC_110       | 2 giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni              | Giorni          | 4                         | 2           |
| Trasparenza               | Livello di aggiornamento delle informazioni pubblicate in applicazione delle norme di trasparenza       | INDPROC_19        | (Numero di informazioni aggiornate/Numero totale di informazioni da pubblicare)*100 | Numero          | 80                        | 100         |
|                           | Pubblicazione sulla pagina dedicata delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili | INDPROC_113       | (N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100                          | Percentuale     | 80                        | 100         |
| Efficacia                 | Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)                                    | INDPROC_37        | Punteggio di valutazione  | Numero          | 3                         | 3,5         |

| Proposte inviate ad ottobre 2020 |                      |
|----------------------------------|----------------------|
| Proposta Valore di partenza 2020 | Proposta Target 2020 |
| 3                                | 4                    |
| 6                                | 6                    |
| 2                                | 2                    |
| 80%                              | 100%                 |
| 80%                              | 100%                 |
|                                  | 4                    |

|  |   |
|--|---|
| Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore | <a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>   |
| Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento   | Annuale (entro il 31 gennaio)   |
| Modalità di presentazione del reclamo  | <a href="https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni">https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni</a>                           |
| Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti   | Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)  |
| Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti  | <a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti</a> |